

JOURNEES NATIONALES DE LA QUALITE

PANEL 3 : SOLUTIONS ET PERSPECTIVES POUR L'AMELIORATION DE LA CULTURE QUALITE AU BURKINA FASO

Bobo-Dioulasso – 18 octobre 2019

Mme Jeanne NEBIE/KANYALA

Rappel des objectifs de la présentation

- ✓ Clarifier les concepts de culture de la qualité
- ✓ Faire un état des lieux des solutions existantes
- ✓ Présenter les perspectives permettant une amélioration de la culture au Burkina Faso

Plan de l'exposé

- ✓ Définition des concepts de culture qualité et culture d'entreprise.
- ✓ Etat des lieux des solutions existantes.
- ✓ Perspectives d'amélioration de la culture qualité au Burkina Faso.

I CONCEPTS DE CULTURE QUALITE ET CULTURE D'ENTREPRISE

Culture : « Ensemble des convictions, valeurs, attitudes, réflexes conditionnés et modèles de comportements partagés caractérisant les membres d'une communauté ou d'une organisation ».

QUALITE

En entreprise, la notion de qualité vient du taylorisme, mouvement qui prône la « meilleure façon de produire ».

«L'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences » (ISO 9000 :2015).

QUALITE

«l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins explicites ou implicites » (ISO 8402 – 94)

Toutes les entreprises travaillent autour de la qualité. Que ce soit pour la vente de produit ou de service, la qualité est omniprésente.

Pour les produits alimentaires

La qualité
s'évalue en
terme de

- Goût
- Aspect et texture
- Qualités nutritionnelles
- Durée de conservation
- Utilité

Pour les services

La qualité
s'évalue en
terme de

- Compétence du prestataire
- Accessibilité
- Efficacité
- Satisfaction du client

Dans une entreprise, la gestion de la qualité concerne aussi bien l'organisation que la production

Il y a deux types de qualité :

La **qualité interne** regroupe les méthodes pour améliorer la production, les conditions de travail et le management d'une entreprise.

La qualité externe : réponse aux attentes des clients. Elle se mesure donc par la satisfaction des clients ayant consommé le produit ou le service vendu par l'entreprise.

En conclusion

Par
définition, la
qualité, c'est

- Livrer au client un produit ou un service conforme à ses exigences dans le respect des délais tout en assurant une vérification et un SAV du produit ou du service pour aboutir à la satisfaction du client

CULTURE QUALITE

La culture qualité est à la fois **une résultante et un levier des démarches qualité et de la gestion des risques** dans les organisations. A ce titre, elle est un **facteur clé de l'amélioration de la qualité des produits et services.**

Enjeux de la culture qualité

Les enjeux
de la culture
qualité

- Conquérir et fidéliser
- Fédérer le personnel
- Servir d'outil d'analyse
- Servir d'outil d'organisation
- Servir d'outil de communication
- Servir d'outil de formation
- Servir d'outil de responsabilisation
- une méthode active et vivante

Comment impulser une culture qualité ?

La culture
qualité est

- exempte de blâme
- concentrée sur l'amélioration
- transparente à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisme
- à l'écoute des collègues et des clients
- respectueuse des besoins et valeurs de chacun

CULTURE D'ENTREPRISE

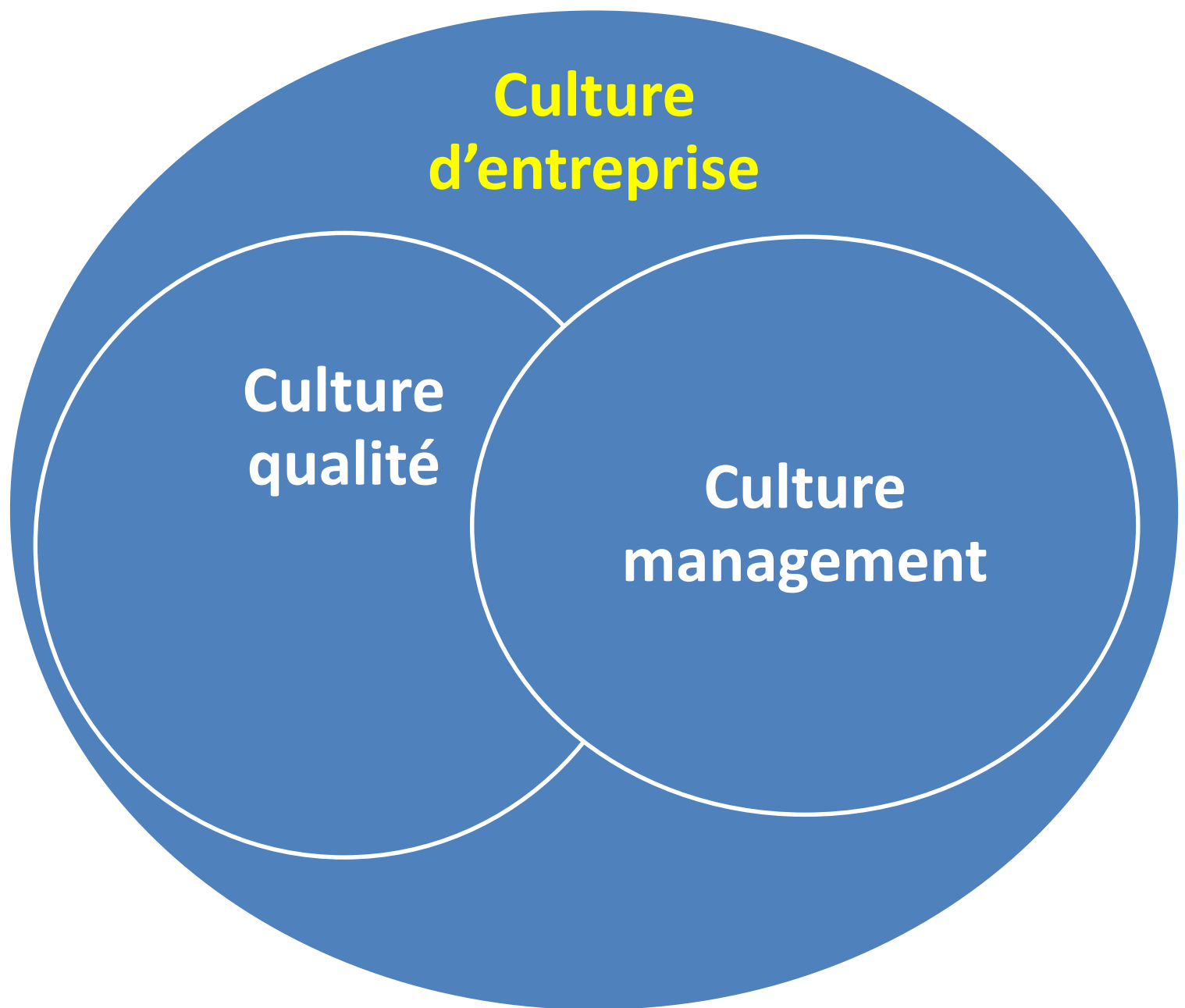
Regroupement d'un ensemble d'éléments qui permettent à une entreprise de former une cohésion entre tous les collaborateurs et qui la différencient des concurrents. Dans ce cas la culture est une source de cohésion.

CULTURE D'ENTREPRISE

La culture
d'entreprise

- fédère l'ensemble du personnel
- s'adapte au mieux à l'environnement
- prend en compte la diversité des personnalités des salariés

LIEN ENTRE CULTURE QUALITÉ ET CULTURE D'ENTREPRISE



II Etat des lieux des solutions existantes

Solutions nationales

- Politique nationale qualité depuis 2012
- Création de l'ABNORM (décret no 2012-821/PRES/PM/MEF/MICA du 08/10/2012)
- Institution d'un certificat national de conformité des produits de consommation (décret 94-14 du 6 janvier 1994)
 - Loi n°11-207/AN du 24 mai 2007 régissant la qualité
 - Création de l'ABMAQ
 - Institution des Journées nationales de la qualité : Prix Burkinabè de la qualité
 - Instauration d'un Magazine télévisé Afrika normes

II Etat des lieux des solutions existantes

Solutions nationales

- existence d'une réglementation de la qualité des actions de la formation professionnelle (Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019)
- Élaboration de Plan qualité pour les laboratoires d'analyse de biologie médicale dans les 45 provinces du Burkina
- Tenue de la nuit de la qualité et de l'innovation
- instauration d'une évaluation de la conformité des établissements privés à un cahier de charges défini
- Existence des structures d'implémentation des démarches qualité
- Instauration des modules en qualité et en environnement en master au niveau de 2iE
- Existence de plusieurs structures certifiées ou en phase

II Etat des lieux des solutions existantes

Solutions sous-
régionales

- Programme qualité de l'UEMOA
- Dispositions du traité de l'UEMOA ;
- Règlement N° 03/2010/CM/UEMOA portant schéma d'harmonisation des activités d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie dans l'UEMOA

II Etat des lieux des solutions existantes

Solutions
sous-
régionales

- Prix CEDEAO de la qualité
- Echos du Programme du SMQ de l'Afrique de l'Ouest
- Politique Qualité de la CEDEAO (ECOQUAL) adoptée en février 2013 par l'Acte additionnel A/SA.1/02/13 ;
- Règlement Communautaire N° C/REG.19/12/13, pris en décembre 2013, relatif à l'Infrastructure Régionale de la Qualité de la CEDEAO (IRQ) ;
- Règlement C/REG. 14/12/12, pris en décembre 2012, relatif au schéma et aux procédures d'harmonisation des normes (ECOSHAM)

II Etat des lieux des solutions existantes

Solutions
internationales

- Programme de formation des formateurs en assurance qualité par DAAD en collaboration avec l'UEMOA, le CAMES,
- Centres d'excellence de la Banque Mondiale
-

III PERSPECTIVES

Il n'y a pas de culture sans adhésion.


Mettre en place une culture qualité relève d'une méthodologie de management de changement, dans lequel vous avez un processus de fédération et d'adhésion des personnes

- Instaurer, au sein de chaque filière, des entités chargées de promouvoir la démarche qualité.
- Développer et intégrer des thèmes structurés sur la Qualité dans le système éducatif national.

III PERSPECTIVES

- Répertorier et codifier toutes les meilleures pratiques locales et internationales en matière de qualité
- Développer des plateformes d'échanges d'informations entre les associations des consommateurs concernant les pratiques saines et alerter des produits trompeurs, des services et installations non fiables pour envoyer leurs plaintes spécifiques
- Mettre en place une structure de coordination et de suivi des activités de la qualité
- Renforcer les capacités des professionnels et des associations du domaine

III PERSPECTIVES

- Subventionner à hauteur de 50% les entreprises désirant se faire accompagner dans la démarche Qualité.
- Faire obligation de certains domaines d'activités à se conformer aux normes spécifiques.
-  Elaborer un programme national pluriannuel sur la Qualité.
- Promouvoir l'utilisation des outils de formations en ligne (E-learning) et la diffusion de supports vidéo sur la culture Qualité pour toucher un grand nombre de personnes.
- Promouvoir la culture qualité à travers tous les médias nationaux et réseaux sociaux et dans toutes les principales langues du Burkina

CONCLUSION

La culture qualité c'est l'affaire de tous :

- **Les gouvernants**
- **Les partenaires techniques et financiers**
- **Les entreprises**
- **Les établissements de formation**
- **Les autorités coutumières**
- **Les populations**

La Qualité : un Objectif Commun

Vaut mieux un temps de concertation, qu'un temps de consternation !





MERCI
POUR VOTRE
ATTENTION

